



DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks:

Aaker, David 2014. *Aaker on Branding*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Hal 6

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler 2011, *Business Research Methods*, 11th Edition, New York: McGraw-Hill.

Kotler, Keller 2016, *Marketing Management*, 15th Edition, United States : Pearson.

Priyarno, Duwi, 2014, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Edisi Pertama, Yogyakarta : CV Andi Offset.

Sangadji, Etta. dan Sopiah 2013, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta : CV Andi Offset.

Sarjono, Haryadi. dan Winda Julianita. (2013). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Penerbit Selemba Empat.

Siregar, Syofian 2015, *Statistik paramaterik untuk penelitian kuantitaif : dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga, Jakarta : Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. dan Anastasia Diana 2015, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi Pertama, Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. Dan Gregorius Chandra, 2015. *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta : CV Andi Offset. Hal 6

Tjiptono, Fandy, 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: CV. Andi Offset. Hal 6

Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset. Hal 13



Daftar Skripsi dan Jurnal Penelitian Terdahulu:

Suryani. (2010), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Nasabah Bank BNI Cabang Uin Syarif Hidayatullah Ciputat*

Malik, Muhammad Ehsan. et al (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector, International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 23*

Sari, Rita Novita. (2016). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Hypermarket Mall Samarinda Central Plaza di Samarinda*

Kusumawati, Andriani. et al (2014). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang), Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 14 No. 2*

Daftar Wesbite yang diakses:

Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia. Sebuah artikel pada kominfo.go.id Diakses melalui https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-Internet-indonesia-%20nomor-%20enam%20dunia/0/sorotan_media_pada_30_Mei_2017.

Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 Juta. Sebuah artikel pada tekno.kompas.com Diakses melalui http://tekno.kompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.Internet.di.indonesia.capai.132.juta_pada_30_Mei_2017.

Internet Indonesia Jomplang, Palapa Ring yang Mangkrak 11 Tahun Dihidupkan. Sebuah artikel pada marketing.co.id. Diakses melalui http://tekno.kompas.com/read/2016/03/18/20330017/Internet.Indonesia.Jomplan%20g.Palapa.Ring.yang.Mangkrak.11.Tahun.Dihidupkan_pada_30_Mei_2017.

KPPU Selidiki Paket "Triple Play" Telkom IndiHome. Sebuah artikel pada tekno.kompas.com. Diakses melalui http://tekno.kompas.com/read/2016/10/12/14265407/kppu.selidiki.paket.triple.play.telkom.indihome_pada_30_Mei_2017.

Telkom IndiHome Mengecewakan. Sebuah artikel pada mediakonsumen.com. Diakses melalui https://mediakonsumen.com/2015/12/17/keluhan/telkom-indihome-mengecewakan_pada_30_Mei_2017.

1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.